

GUIA DE REFERÊNCIA RÁPIDA

www.simplesip.com.br

Simples **IP**
Comunique-se



Fone: (65) 3616-8280

Sumário

1.	Primeiro Acesso	3	2.26.3- Funções do PhoneMonitor	14	
2.	Módulo PBX	4	3.	Módulo Callcenter	15
2.1-	Criação e Configuração de Troncos	4	3.1-	Criação e Configuração de Usuários.....	15
2.2-	Criação e Configurações de Ramais.....	4	3.2-	Criação e Configuração de Usuários.....	15
2.3-	Criação e Configuração de Música em Espera.....	5	3.3-	Permissões de Acesso	16
2.4-	Criação e Configuração de Filas.....	5	3.4-	Criação e configuração de Pausa.....	16
2.5-	Criação e Configuração de Anúncios	5	3.5-	Criação e configuração de Classificação	16
2.6-	Criação e Configuração de Voicemail	5	3.6-	Criação e configuração de Pesquisa de Satisfação	16
2.7-	Criação e Configuração de URA.....	6	3.7-	Criação e configuração de Filas	17
2.8-	Criação e Configuração de Horários	6	3.8-	Supervisor	17
2.9-	Criação e Configuração de Disa	7	3.9-	Agente.....	18
2.10-	Criação e Configuração de Callback	7	3.10-	Criação e configuração do Workflow	18
2.11-	Criação e Configuração de Grupo de Captura.....	7	3.11-	Áudio / Gravação	18
2.12-	Criação e Configuração de Lista Negra	7	4.	Relatórios Callcenter	19
2.13-	Criação e Configuração de Empresa	8	4.1-	Abandonadas na Fila	19
2.14-	Criação e Configuração de Departamento	8	4.2-	Chamadas Desligadas A/B.....	19
2.15-	Criação e Configuração de Centro de Custo.....	8	4.3-	Chamadas Totalizadas por DDD	20
2.16-	Criação e Configuração de Conta e Senha	8	4.4-	Desempenho Operação	20
2.17-	Criação e Configuração de Rotas	8	4.5-	Desempenho Metas	20
2.18-	Agenda.....	10	4.6-	Originadas Agente.....	21
2.19-	Facilidades	10	4.7-	Rechamadas.....	21
2.20-	Monitor de Ramais	10	4.8-	Detalhamento de Pausas	21
2.21-	Tarifador	10	4.9-	Recebidas Agente.....	22
	Inserindo valores ao contrato de tarifação.....	11	4.10-	Produção Agente	22
2.22-	Portabilidade	11	5.	Relatórios PABX	22
2.23-	Pré-pago	11	5.1-	Totalizador de Chamadas Saintes/Ramal	22
2.24-	Áudio Gravação	12	5.2-	Chamadas Saintes/Tipo de Ligação	22
2.25-	Mesa Operadora (SIP Monitor).....	12	5.3-	Chamadas Saintes/Mais Discados	23
2.25.1-	Acessando a Mesa Operadora.....	12	5.4-	Totalizador Tipo de Ligação/Usuário.....	23
2.25.2-	Configurando o Servidor	12	5.5-	Totalizador Centro de Custo	23
2.25.3-	Funções da Mesa.....	13	6.	Relatórios Tarifador	23
2.26-	Phone Monitor	13	6.1-	Tarifação Ramal	23
2.26.1-	Acessando o Sistema.....	14	6.2-	Tarifação Conta	24
2.26.2-	Configurando o Servidor	14			

1. Primeiro Acesso

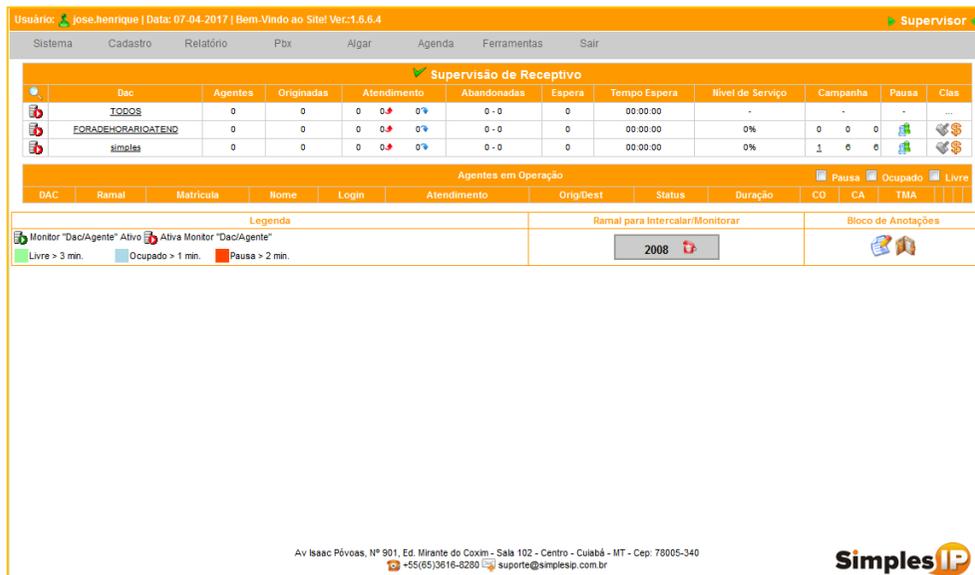
- Abra um navegador de sua preferência ;
- Informe o endereço do servidor Simples IP no Browser;
- Digite usuário e senha.
- A senha padrão é 1234;



- Altere a senha.



- Tela inicial



Dac	Agentes	Originadas	Atendimento	Abandonadas	Espera	Tempo Espera	Nivel de Serviço	Campanha	Pausa	Clas
10008	0	0	0 0.0 0.0	0-0	0	00:00:00	-	-	-	...
FORADEHORARIOATEND	0	0	0 0.0 0.0	0-0	0	00:00:00	0%	0 0 0		
simples	0	0	0 0.0 0.0	0-0	0	00:00:00	0%	1 6 0		

DAC	Ramal	Matrícula	Nome	Login	Atendimento	OrigDest	Status	Duração	CO	CA	TMA

Legenda

- Monitor "Dac/Agente" Ativo
- Ativa Monitor "Dac/Agente"
- Livre > 3 min.
- Ocupado > 1 min.
- Pausa > 2 min.

Ramal para Intercalar/Monitorar: 2008

Bloco de Anotações

Av Isaac Póvoas, Nº 901, Ed. Mirante do Coxim - Sala 102 - Centro - Cuiabá - MT - Cep: 78005-340
+55(65)3616-8280 | suporte@simplesip.com.br

2. Módulo PBX

2.1- Criação e Configuração de Troncos

Menu: PBX > CADASTRO > TRONCOS > KHOMP

- Pressione a opção **NOVO TRONCO**.

CADASTRO DE TRONCOS KHOMP

Descrição: _____ Tarifação: _____ Portabilidade: Sem Portabilidade

Grupo: _____ Porta: _____

Contexto: entrada-pstn Bina: _____ Limite Ligações: 30

Fechar Salvar

- Digite o nome que deseja para o tronco no campo Descrição.
- Se este tronco for tarifado, selecione o contrato de tarifação no campo Tarifação.
- Se este tronco necessitar do serviço de portabilidade, selecione a operadora no campo Portabilidade.
- No campo Grupo descreva o grupo a que este tronco pertence, (Ex: g1, g2, g3, ...).
- No campo Porta, informe o board (gateway) e o channel (porta), (ex: b0c0-23).
- Informe qual será o contexto de entrada das chamadas no campo Contexto.
- Informe a Bina, caso necessário, no campo Bina.
- E em seguida limite o número de ligações simultâneas para este tronco no campo Limite Ligações
- Pressione o botão Salvar.

2.2- Criação e Configurações de Ramais

Menu: PBX > CADASTRO > RAMAIS > SIP

- Pressione a opção **NOVO RAMAL SIP**.

CADASTRO DE RAMAIS SIP

Qtde.: 1 Gera Voicemail: Habilita Pré-pago: Sim Não Saldo Pré-pago: 0,00

Ramal: 1000 Senha SIP: SIP1000 Senha Facilidades: **** Tipo: Faz ligações Recebe Ligações Ambos Monitorar: Sim Não

Codexes Habilitados: gsm g726aal2 g726 g729 ilbc ulaw alaw H261 H263 H263p H264 all

Porta: 5060 Nat: Sim Não Fax: Sim Não Suporte a Vídeo: Sim Não Tempo de Ring: 30

Música de Espera: _____ Tratar conexões dos Peers: _____ Servidor: dynamic Modo DTMF: rfc2833

Limite de Ligação: 1 Contexto: padrao Bina: TESTE_AST_13 Bina Externa: _____

Dispositivo: SIP/1000 Siga-me Interno: _____ Siga-me Externo: _____ Siga-me Não Atende: _____ Siga-me Ocupado: _____

Chamada em Espera: Sim Não Cadeado: Sim Não Não Pertube: Sim Não Gravação de Entrada: Sim Não Gravação de Saída: Sim Não Tempo da Ligação: _____

VOICEMAIL

Número da Caixa: _____ Nome: _____ Senha: _____ E-mail: _____

Reproduzir Data e Hora: Sim Não Enviar Anexo: Sim Não Reproduzir Identificação: Sim Não Deletar após o envio: Sim Não

Redes Permitidas para Autenticação de Ramais:
192.168.115.0/24
10.252.252.0/24

Clique para Exibir as Rotas

Clique para Exibir Configurações Chefe Secretária

Fechar Salvar

- Informe a quantidade de ramais a serem criados no campo **Qtde**. Nota* (Caso o campo Qtde for maior 1 (um), o sistema irá gerar os ramais de forma sequencial).
- Digite o número do ramal que deverá ser criado (campo **Ramal**).
- Caso deseje, altere a forma de como o ramal será apresentado para o Destino no campo **Bina**.
- Caso queira que o ramal possua um siga-me, preencha os campos:
 - Siga-me interno** (para que ligação seja direcionada para outro ramal).
 - Siga-me externo** (para que a ligação seja outro telefone externo, (fixo ou Móvel).
 - Siga-me Não Atende** (para que a ligação seja direcionada para outro número, interno ou externo, somente se a chamada não for atendida).
 - Siga-me Ocupado** (para que a ligação seja direcionada para outro número, interno ou externo somente se o ramal estiver ocupado).
- Selecione a opção de gravação de ramais nos campos: **Gravação de Entrada** e **Gravação de Saída**.
- Selecione a opção **CLIQUE PARA EXIBIR AS ROTAS** para informar quais rotas o ramal terá acesso.
- Indique as mascaras de rede que serão permitidas para autenticação dos ramais.

Rota	Sim	Não	Conta/Senha
FIXOLOCAL	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
MOVELLOCAL	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
INTERURBANO FIXO	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
INTERURBANOMOVEL	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Pressione o botão Salvar.

2.3- Criação e Configuração de Música em Espera

Menu: PBX > CADASTRO > MÚSICA EM ESPERA

- Pressione a opção **NOVO GRUPO**.
- Digite o nome do grupo e selecione se a Ordem de reprodução será aleatória ou não.
- Pressione o botão Salvar.
- Em seguida pressione o primeiro ícone da coluna Ações para inserir os áudios a este grupo criado.

- Pressione o botão Escolher arquivo para fazer um upload de um arquivo de áudio.
- Pressione o botão Salvar.

2.4- Criação e Configuração de Filas

Menu: PBX > CADASTRO > Filas

- Pressione a opção **NOVA FILA**.

- Informe o nome da fila no campo Nome.
- Informe o número desta fila no campo Número.
- Escolha a opção se esta fila irá apresentar a música em espera ou não, caso sim, no campo Classe de Música, selecione o Grupo de Música em espera que deverá ser ouvido.
- Selecione o tipo de estratégia da fila.
- Selecione o formato das gravações no campo Formato das Gravações.

- Caso deseje que a chamada seja transbordada para outro destino no campo Timeout da Fila, informe o tempo em segundos que chamada deverá ser transbordada caso não seja atendida, e em seguida no campo Ação do Timeout, selecione o destino desta chamada transbordada.
- Para usar um ramal estático na fila, basta selecionar os ramais no campo Dispositivos Disponíveis e com o auxílio dos botões de transferência adicione os ramais selecionados no campo Dispositivos Selecionados.
- Pressione o botão Salvar.
- Para criar um retorno automático de chamadas abandonadas, selecione "sim" no campo "Retornar Abandonadas".

2.5- Criação e Configuração de Anúncios

Menu: PBX > CADASTRO > ANÚNCIO

- Pressione a opção **NOVO ANÚNCIO**.

- Informe o nome do anúncio no campo nome.
- Informe, caso desejar, o número de discagem deste anuncio no campo Discar.
- Selecione o áudio deste anúncio no campo **Anúncio**.
- Informe o destino da chamada após ouvir o anúncio. (Se em branco, a chamada será desligada após ouvir o anúncio).
- Pressione o botão Salvar.

2.6- Criação e Configuração de Voicemail

Menu: PBX > CADASTRO > VOICEMAIL

- Pressione a opção **NOVA CAIXA POSTAL**.

- Informe o nome do Voicemail.
- Digite a senha para este Voicemail.
- Informe o ramal que irá utilizar desta Voicemail.
- Informe o e-mail que deverá ser encaminhado a mensagem deixada no Voicemail.
- Pressione o botão salvar.

2.7- Criação e Configuração de URA

Menu: PBX > CADASTRO > URA

- Pressione a opção **NOVA URA**.

CADASTRO DE URA

Nome: teste Discar: _____

Tempo de Espera: 5 Timeout Entre Digtos: 2 Anúncio: SEM SOM Permite Ligação: Sim Não

Opção no Timeout: _____

Fechar Salvar

CADASTRO DE OPÇÕES DE URA : Teste

NOVA OPÇÃO

Opção	Tipo	Ação
1	_____	_____

Salvar

Id	Opção	Destino	Ação
----	-------	---------	------

Não foram encontrados registros

- Informe o nome da URA no campo Nome.
- Informe, caso desejar, o número de discagem desta URA no campo **Discar**.
- Informe o tempo de espera em segundos que a chamada deverá aguardar até entrar na opção de Timeout no campo Tempo de Espera.
- Informe o tempo segundos que a URA deverá aguardar entre os dígitos pressionados no teclado telefônico no campo Timeout Entre Dígitos.
- Selecione o áudio que deverá ser apresentado nesta URA no campo Anúncio.
- Selecione a opção de timeout para direcionar a ligação para outro destino caso não seja selecionado nenhuma das opções da URA no campo Opção no Timeout.
- Pressione o botão Salvar.
- Em seguida pressione a opção **NOVA OPÇÃO**.
- Informe qual a opção que deverá ser digitada e em seguida selecione o destino da chamada caso selecione esta opção nos campos Tipo e Destino.
Ex: Opção da URA = 1 > Tipo = Fila > Ação = Atendimento
- Pressione o botão Salvar.

2.8- Criação e Configuração de Horários

Menu: PBX > CADASTRO > HORÁRIOS

- Pressione a opção **NOVO HORÁRIO**.

CADASTRO DE HORÁRIOS
Horário : 17:20:25

Nome: _____ Discar: _____

Ações: Caso Combine: _____ Caso não Combine: _____

Horários: Início 08:00 Fim 23:59

Dia da Semana: Todos Intervalo Início Fim Dia do Mês: Todos Intervalo Início Fim Mês: Todos Intervalo Início Fim

Incluir Horário

Horário	Dia da semana	Dia do Mês	Mês							
Início	Fim	Todos	Início	Fim	Todos	Início	Fim	Todos	Início	Fim

Fechar Salvar

- Informe o nome do horário no campo Nome.
- Informe caso desejar o número de discagem deste horário no campo Discar.
- Selecione o destino da chamada caso coincidir com o horário cadastrado no campo **Caso Combine**.
- Selecione o destino da chamada caso não coincidir com o horário cadastrado no campo **Caso não combine**.
- Informe o horário inicial e final no campo Horários.
- Selecione o intervalo de dias da semana que utilizarão este horário ou todos.
- Selecione o intervalo de dias do Mês que utilizarão este horário ou todos.
- Selecione o intervalo dos meses que utilizarão este horário ou todos.
- Pressione o botão Incluir Horário.
- Pressione o botão Salvar.

2.9- Criação e Configuração de Disa

Menu: PBX > CADASTRO > DISA

- Pressione a opção **NOVO DISA**.

- Informe o número da Disa e a senha nos campos Número e Senha.
- Informe uma descrição (nome) para esta Disa.
- Informe o tempo em segundos de espera não seja digita nenhum valor no campo Timeout.
- Informe o tempo em segundos de espera entre dígitos no campo Timeout Entre Dígitos.
- Informe no campo Números os telefones que participarão da Disa no campo números e com o auxílio dos botões de transferência adicione o número digitado no campo Números Cadastrados.
- Selecione a opção de destino das chamadas que não passam pelo Disa. (números não participantes do Disa)
- Selecione a opção Habilitar Ligação Externa, permitindo efetuar ligações externas.
- Pressione o botão Salvar.

2.10- Criação e Configuração de Callback

Menu: PBX > CADASTRO > CALLBACK

- Pressione a opção **NOVO CALLBACK**.

- Informe um nome para o callback no campo Descrição.
- Insira os números participantes do Callback.
- Selecione o destino da chamada caso combine com os números cadastrados.
- Selecione o destino da chamada caso não combine com os números cadastrado.
- Pressione o botão Salvar.

2.11- Criação e Configuração de Grupo de Captura

Menu: PBX > CADASTRO > OUTROS > GRUPO DE CAPTURA

- Pressione a opção **NOVO GRUPO DE CAPTURA**.

- Informe um nome para o Grupo de Captura no campo Nome.
- Selecione os ramais que irão fazer parte do grupo e direcione-os para o campo Ramais Selecionados.
- Pressione o botão Gravar.

2.12- Criação e Configuração de Lista Negra

Menu: PBX > CADASTRO > OUTROS > LISTA NEGRA

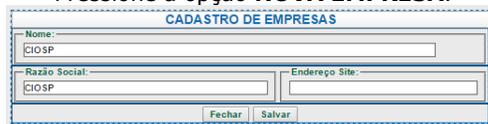
- Pressione a opção **NOVO BLOQUEIO**.

- Informe um nome para este bloqueio no campo Nome.
- Informe o número que deverá ser bloqueado (no formato como a operadora entrega).
- Informe o destino da chamada bloqueada.
- Pressione o botão Salvar.
- Selecione o último ícone da coluna Ação na grade de Bloqueios e selecione as rotas que deverão ser utilizadas neste bloqueio. (S) – Rotas de Saída e (E) – Rotas de Entrada.

2.13- Criação e Configuração de Empresa

Menu: PBX > CADASTRO > OUTROS > EMPRESAS

- Pressione a opção **NOVA EMPRESA**.



- Informe um nome para empresa no campo Nome.
- Informe a razão social da empresa no campo Razão Social.
- Informe o endereço do Site da empresa no campo Endereço Site.
- Pressione o botão Salvar.

2.14- Criação e Configuração de Departamento

Menu: PBX > CADASTRO > OUTROS > DEPARTAMENTOS

- Pressione a opção **NOVO DEPARTAMENTO**.



- Informe o nome do departamento no campo Nome do Departamento.
- Associe o departamento a uma empresa cadastrada no campo Empresas.
- Pressione o botão Salvar.

2.15- Criação e Configuração de Centro de Custo

Menu: PBX > CADASTRO > OUTROS > CENTRO DE CUSTO

- Pressione o ícone  para criar um novo centro de custo.



- Selecione a empresa.
- Selecione o Departamento.
- Informe um nome para o centro de custo.
- Pressione o botão Gravar.

2.16- Criação e Configuração de Conta e Senha

Menu: PBX > CADASTRO > OUTROS > CONTA E SENHA

- Pressione a opção **NOVA CONTA**.



- Informe um nome para esta conta no campo Nome.
- Informe um apelido para esta conta no campo Apelido.
- Selecione a Empresa e Departamento no campo Empresa e Departamento.
- Selecione as permissões de ligações desta conta ou selecione Marcar Todos.
- Selecione a opção Grava Ligação
- Informe o tempo que será utilizada como temporizador da chamada no campo Temporizador.
- Pressione o botão Salvar.

Nota*: Para ajustar a quantidade de dígitos para conta e senha e/ou se a geração da conta/matrícula é automática ou manual, acessar o **Menu: SISTEMA > CONFIGURAÇÕES > SISTEMA**.

2.17- Criação e Configuração de Rotas

Menu: PBX > CADASTRO > ROTAS > ENTRADA

- Pressione a opção **NOVA ROTA**.

- Informe um nome para a rota de entrada
- Informe um identificador para chamada Entrante (não obrigatório).
- Informe o modelo de entrada da chamada e direcione-o para o campo Modelos Incluídos.
- Selecione o Tronco de entrada da chamada e direcione-o para o campo Troncos Selecionados.
- Selecione o destino da chamada entrante no campo Ação.
- Pressione o botão Salvar.

Menu: PBX > CADASTRO > ROTAS > SAÍDA

- Pressione a opção **NOVA ROTA.**

- Informe um nome para a rota de saída.
- Selecione o tipo de discagem, se interno ou externo no campo Tipo.
- Informe a quantidade de caracteres deseja recortar do modelo de discagem no campo Recortar.
- Informe o dado que deseja acrescentar no início do número discado no campo Acrescentar.
- Marque a opção Portabilidade se a Rota for utilizar deste recurso.
- Selecione o tronco disponível e direcione-o para o campo Troncos Selecionados.
- Selecione a opção CLIQUE PARA EXIBIR OS RAMAIS para informar quais ramais irão utilizar esta rota.

Ramal	ok	Sim	Não	Conta/Senha
5504		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5505		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
5506		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
5507		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
5508		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
6199		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6500		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
6666		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8085		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
8088		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Pressione o botão Salvar.

2.18- Agenda

Menu: **AGENDA > DEPARTAMENTO**

- Pressione o ícone  para criar um novo departamento.
- Informe o nome do departamento e pressione o botão Inserir.

Menu: **AGENDA > DEPARTAMENTO**

- Pressione o segundo ícone da coluna Operações para inserir o ramal a um departamento.



Nome:	RECEPÇÃO
Telefone:	6901
Departamento:	RECEPÇÃO
<input type="button" value="Finalizar"/> <input type="button" value="Fechar"/>	

- Informe o nome do Ramal.
- Selecione o departamento que o ramal pertence.
- Pressione o botão Finalizar.

2.19- Facilidades

Menu: **PBX > CADASTRO > FACILIDADES**

- Permite alterar os comandos funcionais de facilidades da central e dar permissão para o ramal do supervisor monitorar ou intercalar as chamadas.

2.20- Monitor de Ramais

Menu: **FERRAMENTAS > MONITOR**

- Apresenta todos os ramais e troncos SIP / IAX autenticados ou não na central Simples IP.

Ramal	Nome	Endereço IP	Status
8085	-	NÃO REGISTRADO	
8185	-	NÃO REGISTRADO	
8201	-	NÃO REGISTRADO	
8202	-	NÃO REGISTRADO	
8283	-	201.71.159.78	
8290	-	NÃO REGISTRADO	
8291	-	NÃO REGISTRADO	
8292	-	NÃO REGISTRADO	
8295	-	NÃO REGISTRADO	
09712	-	NÃO REGISTRADO	
09713	-	NÃO REGISTRADO	
Quantidade Total:			18

2.21- Tarifador

Menu: **FERRAMENTAS > TARIFICAÇÃO/PORTABILIDADE > CONTRATO/OPERADORA**

Criando um contrato de tarifação.

- Clique no Link **Novo Contrato** para criar um novo contrato de tarifação.

Cadastro de Contratos

Operadora: Sem Portabilidade
Empresa: -----
Tipo: fixo
Tronco: -----
Descrição: -----
Franquia: Desabilitada Compartilhada Fixo Móvel Fixo/Móvel
Dia Fechamento: 1
Bloqueia Franquia:
Gravar Fechar

- Selecione a Operadora.
- Selecione a Empresa.
- Informe o tipo de tarifação, se Móvel ou Fixo.
- Informe o Tronco que deverá ser tarifado (DDR).
- Informe um nome para o contrato.
- Selecione o tipo de franquia.
- Informe o dia do encerramento da fatura.
- Selecione a opção Bloqueia Franquia caso deseje bloquear as chamadas qdo a franquia acabar.
- Pressione o botão Gravar.

Inserindo valores ao contrato de tarifação.

- Selecione o terceiro ícone da coluna Operações  para adicionar os valores das tarifas.

Cadastro de Preços

Contrato: 3.01 - 693816 Operadora: D-OIBRASIL TELECOM S/A

Vigência: 18/05/2014
Tipo Tarifação: Mensal
Franquia: 4000
Preço Franquia: 0,0000

Preço Local	Coeficiente	50	50
0,1154	Coeficiente	50	50
0,3893	Coeficiente	50	50
0,6921	Coeficiente	50	50
0,7210	Coeficiente	50	50
2,0000	Coeficiente	50	50

Alterar Fechar

Resumo

Vigência	Tipo	Franquia	Franquia Móvel	Preço Franquia	Local	DDD	DDR	Local	DDD	DDR	Operadora
18/05/14	Mensal	4000	0	0,0000	0,1154	0,3893	0,6921	0,7210	2,0000	Alterar	Aluar

- Informe a data de vigência dos valores a ser cadastrados.
- Informe o tipo de tarifação, se por minuto ou chamada.
- Informe o tempo de franquia em minutos.
- Informe o valor do minuto da franquia.
- Informe os valores de cada tipo de ligação e suas cadencias.
- Pressione o botão Incluir.

2.22- Portabilidade

- Ver item 2.1 – para inserir portabilidade ao tronco.

Menu: FERRAMENTAS > TARIFAÇÃO/PORTABILIDADE > OPERADORAS

- Pressione o botão consultar para visualizar as operadoras cadastradas.

Nome: ----- Consultar

Id	Nome	SIND	Número	Nº Saída	Relacionada	Origem	Operações
8	AMAZONIA CELULAR S/A	324	24			R	  
4	CLARO(AMERICEL S.A.)	321	21			R	  
6	CTBC CELULAR S.A.	312	12			R	  
13	FALKLAND TECNOLOGIA EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA	391	91			R	  
15	GLOBALSTAR DO BRASIL S/A	393	93			R	  
25	GVT - Global Village Telecom	325	25			R	  
14	IRIDIUM SUDAMERICA - BRASIL S/A	392	92			R	  
23	JBC BLUMENAU - LINK E1	203	99			R	  
21	JBC NORTE - IHH E1	201	98			R	  
22	JBC SUL - IHH E1	202	97			R	  
16	NEXTEL	377	77	014	324	R	  
2	OIBRASIL TELECOM S/A	314	14			R	  

A grade apresenta os seguintes dados:

Nome da operadora, o numero de cadastrado, o código da operadora, a operadora de saída, operadoras relacionada, Origem (R – Remoto / L – Local).

Para fazer com que uma operadora possa sair por outra operadora (Ex: Números da Vivo (015) sair pelo chip da TIM(041))

- Selecione o primeiro ícone da coluna Operações

Cadastro de Operadoras

Nome: VIVO S.A.
SIND: 320
Número: 015
Número Saída: -----
Origem: Remoto
Gravar Fechar

- Informe o número da Operadora que deverá sair a ligação no campo Número Saída.
- Pressione o botão Gravar.

Para fazer com que outras operadoras possam sair pela operadora selecionada (Ex: Números da TIM (041) e Claro (021) sair pelo chip da VIVO (015))

- Selecione o último ícone da coluna Operações

Operadoras Relacionadas

Operadora:312-CTBC CELULAR S.A.

Operadoras Disponíveis	Operadoras Relacionadas
AMAZONIA CELULAR S/A CLARO(AMERICEL S.A.) FALKLAND TECNOLOGIA EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA GLOBALSTAR DO BRASIL S/A GVT - Global Village Telecom IRIDIUM SUDAMERICA - BRASIL S/A	

Fechar

- Selecione as operadoras que deverá utilizar a operadora selecionada como saída e direcione-as para o campo Operadoras Relacionadas.
- Pressione o botão Fechar.

2.23- Pré-pago

Menu: FERRAMENTAS > PRÉ-PAGO > LANÇAMENTOS/RAMAL

- Pressione o botão consultar para visualizar Ramais existentes na Central Simples IP.
- Pressione o ícone contido na coluna Lanc.

Pré-pago/Ramal
Ramal:6920 Saldo: 0,00 Habilitado: X

Data Inicial: 05/02/2016 Data Final: 06/03/2016 Consultar

Data	Destino	Detração	Relatório	Lanc.	Valor
05/02/2016	-	-	Saldo Anterior	-	0,00
06/03/2016	-	-	Saldo Atual	-	0,00

Tipo Lançamento: Valor Enviar

- Habilite o Pré-pago para o ramal escolhido, selecionando o Tipo de lançamento a opção HABILITA/DESABILITA.
- Pressione o botão Enviar.
- Insira um valor de credito no ramal selecionando a opção CREDITO no campo Tipo de Lançamento.
- Digite o valor do crédito a ser inserido no campo Valor.
- Pressione o botão Enviar.

Menu: FERRAMENTAS > PRÉ-PAGO > LANÇAMENTOS/CONTA

- Mesmo processo utilizado no Lançamento/Ramal.

2.24- Áudio Gravação

Menu: SISTEMA > ÁUDIO

- Selecione o filtro desejado e pressione o botão Consultar.

Usuário: administrador | Data: 25-08-2016 | Versão Web do Sesi: Ver: 1.6.6

Sistema Cadastro Relatório Pbx Agenda Ferramentas Sair

Tipo: Data Inicial: 25/08/2016 Data Final: 25/08/2016 Ramal Áudio

Dispositivo: Agente Data e Hora Origem Destino Origem Destino Protocolo Classificação Item Áudio

LDITELECOM	kylla.m	25/08/2016 20:54:25	00:00:48	1004	99297	saída	2016-044280	NAO VENDIA	JA POSSUI INTERNET	Áudio
LDITELECOM	lucylyne.d	25/08/2016 20:47:56	00:00:04	1011	99882	saída	2016-044275	NAO VENDIA	SEM VENDIA	Áudio
LDITELECOM	debone.r	25/08/2016 20:44:13	00:07:47	1010	99882	saída	2016-044272	NAO VENDIA	SEM CONTATO	Áudio
LDITELECOM	administrador	25/08/2016 20:43:34	00:03:48	1005	99176	saída	2016-044270	VENDIA	2Mb	Áudio

- Para ouvir um áudio, Via ramal – Configure um ramal no campo Ramal Áudio  e em seguida pressione o segundo ícone da coluna Áudio .
- Via Download - Pressione o primeiro ícone situado na coluna Áudio .

2.25- Mesa Operadora (SIP Monitor)

A mesa Operadora é uma ferramenta capaz de monitorar todos os ramais existente na central telefônica, bem como também efetuar procedimentos como: receber e efetuar chamadas, capturar chamadas, transferir ligações.

2.25.1- Acessando a Mesa Operadora

Na área de trabalho, dê um duplo click sobre o ícone do MesaOperadora.



2.25.2- Configurando o Servidor

Menu: SISTEMA > CONFIGURAÇÕES > SOCKET SERVER

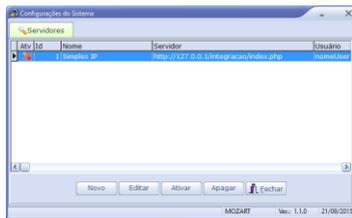
- Informe o endereço IP do servidor no campo Servidor Api e em seguida pressione o botão Gravar.

Configuração Geral do Sistema

Banco de Dados	Sistema	Agente	Supervisor	Socket Server
Servidor	127.0.0.1			
Servidor Api	192.168.115.2			
Porta	5038			
Usuário	manager			
Senha	*****			
	Gravar	Testar		

No primeiro acesso antes de abrir a ferramenta, o sistema solicitará que seja configurado o servidor de acesso, conforme abaixo:

- Selecione o endereço que vem como padrão no sistema e pressione o botão Editar



- Altere o IP do servidor no campo URL.
- Digite o Usuário = aplicativos
- Digite a senha = 1234.
- Após digitar a Senha, aguarde a confirmação da autenticação do servidor.
- Em seguida selecione a Fila Mesa, o Ramal Mesa e pressione o botão Gravar.
- Pressione o botão Close para fechar a tela e voltar para a tela de Servidores.



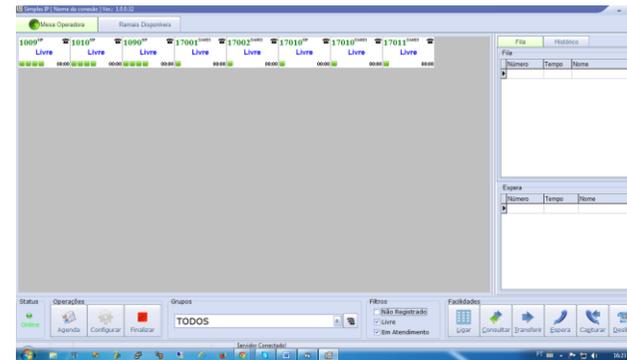
- Na tela de Servidores, selecione a linha com o servidor cadastrado e em seguida pressione o botão Ativar.
- Pressione o botão Fechar para dar início a aplicação MesaOperadora.



Nota*: Para que a MesaOperadora possa funcionar adequadamente, se faz necessário liberar a faixa de rede no manager.conf da central, sito em: /etc/asterisk/manager.conf.

2.25.3- Funções da Mesa

Após efetuado as configurações do servidor, a mesa deverá apresentar os ramais em blocos na tela principal.



Funcionalidades:

Status: Apresenta o status da mesa (verde – OnLine / Vermelho - OffLine)

Operações: Apresenta um grupo formado por 3 botões, são eles:

Agenda – Permite agendar números telefônicos.

Configurar – Permite alterar as configurações de conexão da mesa.

Finalizar/Iniciar – Permite parar ou startar a mesa.

Grupos: Permite cadastrar grupos de ramais para facilitar a visualização dos mesmos na mesa.

Filtros: Permite selecionar os status dos ramais que deverão ser apresentados na mesa.

Facilidades: Permite ao usuário efetuar as funções da mesa, tais como:

Ligar – Permite ao usuário efetuar uma chamada (necessário possuir um softphone ou telefone IP configurado com o ramal da mesa).

Consultar – Permite ao usuário durante uma chamada em curso consultar um outro ramal simultaneamente.

Transferir – Permite ao usuário durante uma chamada em curso transferir a mesma para outro ramal.

Espera – Permite ao usuário por a chamada em curso em espera.

Capturar – Permite ao usuário capturar a chamada que está em espera.

Desligar – Permite ao usuário desligar a chamada em curso.

Aba Mesa Operadora: Apresenta todos os ramais de acordo com os filtros selecionados

Aba Ramais Disponíveis: Apresenta todos os ramais independente do filtro selecionado.

Aba Fila: Apresenta todas as chamadas aguardando o atendimento pela mesa.

Aba histórico: Apresenta todo o histórico de chamadas recebidas ou efetuadas pela mesa.

Espera: Apresenta todas as chamadas estacionadas pela mesa.

2.26- Phone Monitor

A Phone Monitor é uma ferramenta capaz de monitorar o ramal a ser utilizado por ele, bem como também efetuar procedimentos como: receber e efetuar chamadas, capturar chamadas, transferir ligações.

2.26.1- Acessando o Sistema

- Na área de trabalho, dê um duplo click sobre o ícone do PhoneMonitor.exe.



2.26.2- Configurando o Servidor

No primeiro acesso antes de abrir a ferramenta, o sistema solicitará que seja configurado o servidor de acesso, conforme abaixo:

- Selecione o endereço que vem como padrão no sistema e pressione o botão Editar



- Altere o IP do servidor no campo URL.
- Digite o Usuário = aplicativos
- Digite a senha = 1234.
- Após digitar a Senha, aguarde a confirmação da autenticação do servidor.
- Em seguida digite o Ramal do Phone e pressione o botão Gravar.
- Pressione o botão Close para fechar a tela e voltar para a tela de Servidores.



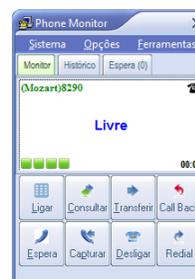
- Na tela de Servidores, selecione a linha com o servidor cadastrado e em seguida pressione o botão Ativar.
- Pressione o botão Fechar para dar início a aplicação PhoneMonitor.



Nota*: Para que a PhoneMonitor possa funcionar adequadamente, se faz necessário liberar a faixa de rede no manager.conf da central, sito em: /etc/asterisk/manager.conf.

2.26.3- Funções do PhoneMonitor

- Após efetuado as configurações do servidor, o PhoneMonitor deverá apresentar a seguinte tela.



Funcionalidades:

A tela principal do PhoneMonitor é formada por:

3 itens de menu: Sistema, Opções e Ferramentas

3 abas principais: Monitor, Histórico e Espera

8 botões principais: Ligar, Consultar, Transferir, Call Back, Espera, Capturar, Desligar, Redial.

Segue abaixo a descrição de cada item:

- Menu Sistema**

O menu sistema é composto por 4 itens:



Configurar – Permite alterar as configurações do servidor.

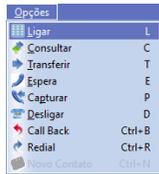
Iniciar – Permite startar a operacionalidade do PhoneMonitor.

Finalizar – Permite parar a operacionalidade do PhoneMonitor.

Fechar – Permite fechar o PhoneMonitor.

- Menu Opções**

O menu Opções é composto por 8



Ligar – Permite efetuar uma chamada (tecla de atalho = L).

Consultar – Permite com chamada em curso, consultar outro ramal (tecla de atalho = C).

Transferir – Permite ao usuário transferir a chamada em curso para outro ramal (tecla de atalho = T).

Espera – Permite deixar a chamada em curso em espera (tecla de atalho = E).

Capturar – Permite capturar a chamada na lista de espera (tecla de atalho = P).

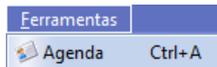
Desligar – Permite desligar a chamada em curso (tecla de atalho = D).

Call Back – Permite efetuar uma chamada para para o último número recebido (tecla de atalho = Ctrl + B).

Redial – Permite rediscar para o último número discado (tecla de atalho = Ctrl + R).

- Menu Ferramentas

O menu Ferramentas é composto por apenas um único item



Agenda – Permite agendar números telefônicos.

- Aba Monitor

A aba Monitor tem por finalidade apresentar todos os eventos relacionado ao ramal cadastrado, como: Chamada recebida, chamada efetuada, bina, tempo da chamada, status do ramal.

- Aba Histórico

A aba Histórico, como o nome já diz, tem por finalidade apresentar todo o histórico de chamadas do ramal cadastrado no PhoneMonitor.

- Aba Espera

A aba Espera tem por finalidade apresentar a lista de chamadas em espera, aguardando ser atendida.

- Botões Principais

Os botões principais possuem as mesmas funcionalidades existentes no menu Opções, são elas:

Ligar – Permite efetuar uma chamada (tecla de atalho = L).

Consultar – Permite com chamada em curso, consultar outro ramal (tecla de atalho = C).

Transferir – Permite ao usuário transferir a chamada em curso para outro ramal (tecla de atalho = T).

Espera – Permite deixar a chamada em curso em espera (tecla de atalho = E).

Capturar – Permite capturar a chamada na lista de espera (tecla de atalho = P).

Desligar – Permite desligar a chamada em curso (tecla de atalho = D).

Call Back – Permite efetuar uma chamada para para o último número recebido (tecla de atalho = Ctrl + B).

Redial – Permite rediscar para o último número discado (tecla de atalho = Ctrl + R).

Nota* - Ao clicar sobre o ícone do PhoneMonitor, a ferramenta estará aberta no PC sempre em primeiro plano, porém se o usuário desejar minimizar a ferramenta, basta clicar sobre X sito ao canto superior direito do Phone que a ferramenta se fixará junto aos Ícones da Área de Notificação.



3. Módulo Callcenter

3.1- Criação e Configuração de Usuários.

Menu: CADASTRO > USUARIOS

- Pressione o botão consultar para visualizar os usuários existentes na Central Simples IP.
- Pressione o ícone  para inserir um novo usuário na central.

Nome	
Usuário	
Matrícula	1019
Senha	****
Email	
Dia Padrão	
Status	<input checked="" type="checkbox"/>
Penalidade	0
<input type="button" value="Incluir"/> <input type="button" value="Fechar"/>	

- Informe o nome do usuário.
- Informe o login do usuário no campo Usuário.
- Pressione o botão Incluir.

3.1-1. Reiniciar Senha de Usuários.

Menu: CADASTRO > USUARIOS

- Pressione o botão consultar para visualizar os usuários existentes na Central Simples IP.
- Pressione o ícone  para definir a senha de acesso do usuário para 1234;

3.2- Criação e Configuração de Grupos de Usuários.

Menu: CADASTRO > GRUPOS DE USUÁRIOS

- Pressione o botão consultar para visualizar os grupos existentes na Central Simples IP.
- Pressione o ícone  para inserir um novo grupo na central.
- Informe um nome para o grupo e pressione o botão Incluir.
- Na grade de grupos, pressione o terceiro ícone da coluna Operações para adicionar os usuários ao grupo.
- Selecione o nome dos usuários que deverão participar do grupo e com o auxílio dos botões de transferência direcione-os para o campo Usuários Incluídos.



3.3- Permissões de Acesso.

Menu: SISTEMA > GRUPO/USUARIOS

- Para dar permissões ao grupo de usuários, selecione o grupo no campo Grupos Disponíveis.
- Pressione um item no campo Funções para dar permissão de acesso ao grupo.
- Para retirar a permissão de acesso, selecione um item na coluna Grupo / Funções que a mesma será retirada do grupo.



3.4- Criação e configuração de Pausa

Menu: CADASTRO > MOTIVO DE PAUSAS

- Pressione o ícone  para criar um novo motivo de pausa.
- Informe o nome da pausa no campo Motivo.
- Selecione a opção se a pausa é produtiva ou não.
- Pressione o botão Incluir.

3.5- Criação e configuração de Classificação

Menu: CADASTRO > CLASSIFICAÇÃO

- Pressione o ícone  para criar uma nova classificação na grade Classificação de Atendimento.
- Informe o nome da classificação e pressione o botão Incluir.
- Pressione o botão Detalhes da classificação criada.
- Pressione o ícone  para criar um novo item de classificação na grade Itens de Atendimento.
- Informe o nome do item da classificação e pressione o botão Incluir.
- Pressione o ícone da coluna Dacs para informar em qual fila a classificação estará disponível.

Classificação de Atendimento					
	Código	Descrição	Status	Operações	Dacs
Detalhes	85	Origem do Atendimento	✓	  	
Detalhes	88	Tipo de Atendimento	✓	  	
Total					2
Itens de Atendimento [372 - Origem do Atendimento]					
	Código	Descrição	Status	Operações	
	372	Telefone	✓	  	
	373	E-mail	✓	  	
	374	Skype	✓	  	
	375	Whatsapp	✓	  	
	376	Outros	✓	  	
	384	Departamento Comercial	✓	  	
Total					6

3.6- Criação e configuração de Pesquisa de Satisfação

Menu: FERRAMENTA > PESQUISA > CADASTRO DE PESQUISA

- Pressione o ícone  para criar um novo cadastro de pesquisa.

Nome: Pesquisa 1

Saudação: Escolher arquivo | Nenhum arquivo selecionado

Encerramento: Escolher arquivo | Nenhum arquivo selecionado

Questões Incluídas

1) Avalie o meu atendimento. 1 para ruim. 2 para bom ou 3 para ótimo

Escolher arquivo | Nenhum arquivo selecionado

1)	1	RUIM
2)	2	BOM
3)	3	ÓTIMO
4)		
5)		
6)		
7)		
8)		
9)		
10)		

Gravar Fechar

- Informe o nome da pesquisa no campo Nome.
- Selecione o áudio de saudação no campo Saudação.
- Selecione o áudio de encerramento no campo Encerramento.
- Informe o primeiro questionamento na Opção 1 das Questões incluídas.
- Selecione o áudio do questionamento.
- Preencha por ordem o valor e nome das opções de resposta do questionamento.
- Repita este procedimento para os demais Questionamentos.
- Pressione o botão Gravar.

Menu: FERRAMENTA > PESQUISA > PESQUISA/LIBERAÇÃO

- Pressione o ícone para criar uma nova liberação de pesquisa.
- Informe o nome da liberação no campo Descrição.
- Selecione a Pesquisa desejada no campo Pesquisa.
- Informe a data de início da liberação da pesquisa.
- Informe a data de final da liberação da pesquisa.
- Pressione o botão Gravar.

3.7- Criação e configuração de Filas

Menu: PBX > CADASTRO > FILAS

- Pressione a opção NOVA FILA

CADASTRO DE FILAS

Nome: _____ Número: _____ Música de Espera: _____ Classe de Música: _____

Exatidão: _____

Permitir ligações sem Agentes?: Sim Não Aguardar Próxima Chamada: _____ Frequência do Anúncio: _____ Nível de Serviço: _____

Chamadas em Fila: _____ Formato das Gravações: _____ Contato: _____ Informar Tempo de Espera ao Agente: Sim Não

Anúncio do Tempo de Espera: Sim Não Anunciar Agentes: _____ SEM SOM _____ Info. Posição da Fila: _____ Max. Agente/Pausa(%): _____

Timeout da Fila: _____ Ação de Timeout: _____ Transbordar Assistido: _____ Tempo Ring: _____

Exigir Classificação: Sim Não Justificativa na Pausa Produtiva: Sim Não

MEMBROS ESTÁTICOS

Dispositivos Disponíveis: _____ Prioridade: _____ Dispositivos Selecionados: _____

Fechar Salvar

- Informe o nome da fila no campo Nome.
- Informe o número desta fila no campo Número.
- Escolha a opção se esta fila irá apresentar a música em espera ou não, caso sim, no campo Classe de Música, selecione o Grupo de Música em espera que deverá ser ouvido.
- Selecione o tipo de estratégia da fila.
- Selecione o formato das gravações no campo Formato das Gravações.
- Caso deseje que a chamada seja transbordada para outro destino no campo Timeout da Fila, informe o tempo em segundos que chamada deverá ser transbordada caso não seja atendida, e em seguida no campo Ação do Timeout, selecione o destino desta chamada transbordada.
- Para usar um ramal estático na fila, basta selecionar os ramais no campo Dispositivos Disponíveis e com o auxílio dos botões de transferência adicione os ramais selecionados no campo Dispositivos Selecionados.
- Pressione o botão Salvar.

3.8- Supervisor

Menu: SISTEMA > SUPERVISOR

Usuário: administrador | Data: 16-08-2016 | Bem-Vindo ao Site! Ver: 1.6.6 Supervisor

Sistema Cadastro Relatório Pbx Agenda Ferramentas Sair

Supervisão de Receptivo

Dac	Agentes	Originaidas	Atendimento	Abandonadas	Espera	Tempo Espera	Nível de Serviço	Campanha	Pausa	Clas
UDITELECOM	11	844	1 0% 0%	0-0	0	00:00:00	0%	0 0 0		
AMBE	0	0	0 0% 0%	0-0	0	00:00:00	0%	0 0 0		
UDITELECOM	11	844	1 0% 0%	0-0	0	00:00:00	100%	0 0 0		
CENDEL	0	0	0 0% 0%	0-0	0	00:00:00	0%	0 0 0		

Agentes em Operação

DAC	Ramal	Matrícula	Nome	Login	Atendimento	Orig/Dest	Status	Duração	CO	CA	TMA
UDITELECOM	1008	1041	a.c	01:49:35	Automático		LIVRE	00:00:27	10	0	00:02:48
UDITELECOM	1011	1012	e.p	02:12:29	Automático		LIVRE	00:00:04	25	0	00:01:01
UDITELECOM	1009	1048	a.d	00:10:38	Automático	998977838	OCUPADO	00:00:14	48	0	00:00:57
UDITELECOM	1005	1035	a.a	02:08:07	Manual		LIVRE	00:08:53	10	0	00:01:35
UDITELECOM	1010	1012	a.r	00:12:58	Automático		PAUSA-INTERVALO	00:12:48	34	0	00:00:57
UDITELECOM	1013	1017	a.e	00:23:21	Automático		LIVRE	00:01:05	24	0	00:01:06
UDITELECOM	1007	1023	a.n	02:14:34	Automático		PAUSA-LANCHE	00:21:25	31	0	00:01:09

Legenda

Monitor "Dac/Agente" Ativo Atva Monitor "Dac/Agente"

Livre > 4 min. Ocupado > 5 min. Pausa > 20 min.

Ramal para Intercalar/Monitorar

Bloco de Anotações

- Ativa a visualização dos Agentes logados na fila.
- Permite colocar todos os Agentes em pausa.
- Classifica as chamadas não classificadas.
- Efetua o Logoff do Agente.



Permite colocar o agente em pausa.

Permite monitorar a chamada em curso. (Necessita de liberação do Adm. da aplicação).

Permite intercalar a chamada em curso. (Necessita de liberação do Adm. da aplicação).



- Legenda dos status dos Agentes



- Configuração do ramal para monitoramento e intercalação



- Aplicativos diversos (Bloco de anotações e Agenda)

3.9- Agente

Menu: SISTEMA > AGENTE



- Selecione o Tipo de Atendimento entre Automático e Manual.
- Configure o Ramal através do ícone
- Selecione o Dac/Fila no campo Dac e pressione o botão Conectar.
- Confirme se o status do agente alterou para Pausa.
- Pressione o botão Sair no campo Pausa para alterar o status do agente para Livre.

3.10- Criação e configuração do Workflow

Menu: FERRAMENTA > WORKFLOW

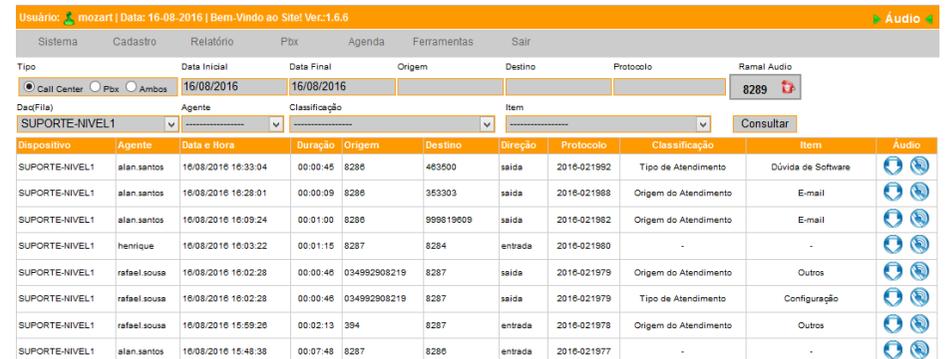


- Informe o horário em que o workflow será enviado no campo Hora/Min Envio
- Informe o endereço do servidor SMTP no campo Smtip Servidor.
- Informe o Usuário do Servidor SMTP no campo Smtip Usuário.
- Informe a senha do usuário SMTP no campo Smtip Senha.
- Selecione o arquivo imagem da Logo tamanho 50x150 px no campo Logo.
- Informe a porta do servidor SMTP no campo Smtip Porta.
- Informe os e-mails que irão receber o Workflow e selecione se irá receber de forma diária, mensal ou todos.
- Pressione o botão Incluir/Alterar.

3.11- Áudio / Gravação

Menu: SISTEMA > ÁUDIO

- Selecione o filtro desejado e pressione o botão Consultar.



- Para ouvir um áudio:
 - 1- Pressione o primeiro ícone situado na coluna Áudio para efetuar o Download do arquivo do Áudio.
 (Necessita de liberação do Adm. da aplicação).

2- Pressione o segundo ícone situado na coluna Áudio para ouvir o áudio diretamente

Ramal Áudio

no ramal devidamente configurado no campo Ramal Áudio **8289** .

( Necessita de liberação do Adm. da aplicação).

Dispositivo(Fila) Data Inicial Data Final Analítico

EMERGENCIA 06/03/2016 06/03/2016 Consultar 

Chamadas Abandonadas na Fila						
Data	Hora	Origem	Quantidade	Tempo	TMAB	
06/03/2016	00	6562567456	1	00:00:35	00:00:35	
06/03/2016	00	6562967115	1	00:00:58	00:00:58	
06/03/2016	00	6593417809	1	00:00:06	00:00:06	
06/03/2016	00	6596086445	2	00:00:07	00:00:04	
06/03/2016	01	4792824098	1	00:00:37	00:00:37	
06/03/2016	01	6584072732	1	00:00:43	00:00:43	
06/03/2016	01	6592234202	1	00:00:01	00:00:01	
06/03/2016	01	6592474038	1	00:00:47	00:00:47	
06/03/2016	01	6592497456	1	00:01:57	00:01:57	
06/03/2016	01	6592508719	1	00:00:11	00:00:11	
06/03/2016	01	6592797109	1	00:01:25	00:01:25	
06/03/2016	01	6592934553	1	00:00:01	00:00:01	
06/03/2016	01	6596241818	1	00:01:07	00:01:07	
06/03/2016	01	6596825503	2	00:00:12	00:00:06	
06/03/2016	01	6596833308	2	00:00:25	00:00:13	
06/03/2016	02	6581589191	1	00:00:16	00:00:16	
06/03/2016	02	6596819831	1	00:00:09	00:00:09	
06/03/2016	06	6592124312	1	00:00:00	00:00:00	
06/03/2016	06	6596325340	1	00:00:57	00:00:57	
06/03/2016	08	6592823326	1	00:00:12	00:00:12	
06/03/2016	08	6596389147	1	00:00:13	00:00:13	
06/03/2016	10	6592581465	1	00:00:03	00:00:03	
06/03/2016	10	6592917111	1	00:00:03	00:00:03	
06/03/2016	12	6538847942	1	00:00:02	00:00:02	
06/03/2016	13	6536849607	1	00:00:49	00:00:49	
06/03/2016	14	6536261848	1	00:00:04	00:00:04	
06/03/2016	23	6592867559	1	00:00:30	00:00:30	
06/03/2016	23	6593088171	1	00:00:14	00:00:14	
06/03/2016	23	6598086445	1	00:00:07	00:00:07	
			32	00:12:51	00:00:24	

Tempo de Espera	TE <= 10	10 < TE <= 20	20 < TE <= 30	30 < TE <= 60	60 < TE <= 120	120 < TE <= 180	180 < TE <= 300	300 < TE	Total
Chamadas Abandonadas	15	6	1	7	3	0	0	0	32

4. Relatórios Callcenter

4.1- Abandonadas na Fila

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > ABANDONADA NA FILA

Sintético

Analítico

Dispositivo(Fila) Data Inicial Data Final Analítico

Suporte-Nivel1 01/03/2016 06/03/2016 Consultar 

Chamadas Abandonadas na Fila												
Data	Hora	Origem	Logado	Pausa	Ocupado	Indisponível	Não Classificado	Reformo	Pos. Chegada	Pos. Abandono	Tempo	TMAB
01/03/2016	09:23:08	09	391	1	0	0	0	0	Sim	1	00:00:04	00:00:04
01/03/2016	10:08:30	10	8514	1	0	1	0	0	Sim	1	00:00:41	00:00:41
01/03/2016	16:11:00	16	6538485700	1	1	1	0	0	-	1	00:01:02	00:01:02
02/03/2016	09:12:29	09	1308	1	0	1	0	0	Sim	1	00:00:22	00:00:22
02/03/2016	10:04:20	10	1305	1	1	1	0	0	Sim	1	00:00:53	00:00:53
02/03/2016	11:11:04	11	6538922346	1	1	1	0	0	Sim	1	00:03:21	00:03:21
02/03/2016	14:13:21	14	2307	1	0	1	0	0	Sim	1	00:01:44	00:01:44
02/03/2016	14:22:47	14	9005	1	1	1	0	0	Sim	1	00:00:41	00:00:41
02/03/2016	15:27:25	15	6530548800	1	1	1	0	0	-	1	00:00:44	00:00:44
02/03/2016	16:47:45	16	5522	1	1	1	0	0	Sim	1	00:01:38	00:01:38
04/03/2016	10:29:48	10	376	2	1	0	0	0	Sim	1	00:00:51	00:00:51
05/03/2016	18:20:32	18	8284	0	0	0	0	0	-	1	00:00:03	00:00:03
05/03/2016	18:22:59	18	8284	0	0	0	0	0	-	1	00:00:25	00:00:25
05/03/2016	18:23:24	18	8287	0	0	0	0	0	-	1	00:00:08	00:00:08
			12	7	9	0	0	0	-	-	00:12:37	00:12:37

4.2- Chamadas Desligadas A/B

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > CHAMADAS DESLIGADAS A/B

Dispositivo(Fia) Data Inicial Data Final Agente Duração(=) Consultar

Suporte-Nível1 01/03/2016 01/03/2016 Todos 0 Consultar

Chamadas Desligadas A/B				
Data/Hora	Agente	Origem	Duração	Desligado
01/03/2016 07:34:44	alan.santos	2008	00:10:30	A
01/03/2016 08:57:29	alan.santos		00:00:08	B
01/03/2016 08:59:33	alan.santos	8521210873	00:09:51	B
01/03/2016 09:17:40	alan.santos	8521210873	00:03:28	A
01/03/2016 09:23:24	alan.santos	2004	00:03:24	B
01/03/2016 09:41:32	alan.santos	2004	00:01:52	B
01/03/2016 09:50:04	alan.santos	8521210873	00:00:01	B
01/03/2016 09:52:39	alan.santos	8521210873	00:02:20	B
01/03/2016 09:59:56	alan.santos	2004	00:01:14	B
01/03/2016 10:07:43	alan.santos	8532241752	00:08:58	A
01/03/2016 10:32:00	alan.santos	8530588007	00:04:03	B
01/03/2016 10:37:34	alan.santos	8521210888	00:04:16	B
01/03/2016 10:59:34	alan.santos	2001	00:09:52	B
01/03/2016 11:30:35	alan.santos	4732070884	00:00:08	B
01/03/2016 11:55:34	alan.santos	4732070884	00:00:05	A
01/03/2016 13:52:28	alan.santos	8530272781	00:01:26	A
01/03/2016 14:13:07	alan.santos	8533187890	00:02:07	A
01/03/2016 14:14:34	alan.santos	8230857732	00:01:54	B
01/03/2016 14:38:48	alan.santos	1307	00:01:32	B
01/03/2016 14:48:17	alan.santos	8514	00:00:41	A
01/03/2016 15:41:17	alan.santos	1307	00:00:48	B
01/03/2016 15:45:02	alan.santos	5511	00:00:10	B
01/03/2016 15:49:07	alan.santos		00:00:08	B
01/03/2016 15:58:06	alan.santos	8592231975	00:02:51	B

Totalização	
Desligadas por A	7 (A ligação foi desligada pelo cliente)
Desligadas por B	17 (A ligação foi desligada pelo atendente)
Total	24
Duração	01:08:47

4.3- Chamadas Totalizadas por DDD

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > CHAMADAS TOTALIZADAS POR DDD

Dispositivo(Fia) Data Inicial Data Final Consultar

Suporte-Nível1 01/03/2016 06/03/2016 Consultar

Chamadas Totalizadas Por DDD						
DDD	UF	Região	Entrantes Qtde	TMO	Total Qtde	TMO
62	GO	AFAPARECIDA DE GOIÂNIA	1	00:02:51	1	00:02:51
37	MS	OLIVEIRA	0	00:00:00	0	00:00:00
67	MS	CAMPO GRANDE	1	00:02:42	0	00:00:00
65	MT	CÁCERES	1	00:09:10	2	00:01:51
65	MT	QUIABA	29	00:02:08	50	00:01:56
66	MT	JUARA	0	00:00:00	1	00:02:13
66	MT	JUÍNA	0	00:00:00	17	00:00:30
65	MT	LOCAL MÓVEL	12	00:01:41	25	00:02:05
65	MT	ROSÁRIO OESTE	1	00:01:48	2	00:00:19
66	MT	SINOP	1	00:02:55	0	00:00:00
65	MT	VÁRZEA GRANDE	5	00:04:52	1	00:02:55
0	NI	GRATUITA	0	00:00:00	1	00:00:09
0	NI	INTERNA	82	00:01:59	102	00:01:35
0	NI	INTERURBANO MÓVEL	1	00:01:51	16	00:00:56
83	PB	JOÃO PESSOA	0	00:00:00	2	00:00:13
48	SC	FLORIANÓPOLIS	0	00:00:00	3	00:03:35
47	SC	JOINVILLE	2	00:00:19	0	00:00:00
83	TO	GURUPI	4	00:01:40	1	00:06:05
Totalização			120	00:02:39	224	00:01:37
Totalização por Tipo						
Chamadas Interurbanas:					34	00:01:21
Chamadas Interurbanas Móvel:					17	00:03:36
Chamadas Locais:					256	00:01:54
Chamadas Locais Móvel:					37	00:00:36
Total Chamadas:					344	00:01:48

4.4- Desempenho Operação

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > DESEMPENHO OPERAÇÃO

Dispositivo(Fia) Mes Ano(aaaa) Consultar

Suporte-Nível1 Março 2016 Consultar

Ligações												Performance			Produtividade			
Total de Chamadas												Tempo Médio(segundos)			Tempo(%)			
Dia	Oferencias	Atendidas URA	Transbordo Entrada	Transbordo Saída	Abandonadas	Atendidas FILA	Atendidas PA	Atendidas até 30"	Transferidas	Espera	Originaidas PA	Espera	Atendimento PA	Abandono	NS	Atend.	Livre	Pausa
03	29	0	0	0	3	26	24	25	0	22	62	00:00:08	00:02:57	00:00:35	92.59	24.16	59.93	15.91
02	33	0	0	0	7	26	26	25	3	23	63	00:00:28	00:02:42	00:01:20	75.76	25.53	58.48	15.99
3	43	0	0	0	0	43	43	40	11	40	83	00:00:11	00:00:59	00:00:00	93.02	12.38	78.71	8.91
4	21	0	0	0	1	20	20	19	9	20	99	00:00:11	00:00:42	00:00:51	90.48	8.55	65.81	24.94
5	8	0	0	0	3	5	5	4	0	4	16	00:00:24	00:00:56	00:00:12	50.00	5.08	94.9	0.02
Media	27	0	0	0	3	24	24	23	5	22	65	-	-	-	-	-	-	-
Total	134	0	0	0	14	120	118	113	23	109	323	-	-	-	-	-	-	-

4.5- Desempenho Metas

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > METAS > META MENSAL

Dispositivo(Fia) Mes Ano(aaaa) Consultar

Suporte-Nível1 Março 2016 Consultar

Total de Chamadas												Tempo Médio(segundos)			NS	IAB
Dia	Oferencias	Atendidas URA	Transbordo Entrada	Transbordo Saída	Abandonadas	Atendidas FILA	Atendidas PA	Atendidas até 30"	Transferidas	Fila em espera	Espera	Atendimento PA	Abandono	NS	IAB	
01	29	0	0	0	3	26	24	25	0	22	00:00:08	00:02:57	00:00:35	92.59	10.34	
02	33	0	0	0	7	26	26	22	3	23	00:00:28	00:02:42	00:01:20	66.07	21.21	
03	43	0	0	0	0	43	43	35	7	40	00:00:11	00:00:59	00:00:00	81.40	0.00	
04	21	0	0	0	1	20	20	10	9	20	00:00:11	00:00:42	00:00:51	47.02	4.76	
05	8	0	0	0	3	5	5	4	0	4	00:00:24	00:00:56	00:00:12	50.00	37.60	
Media	27	0	0	0	3	24	24	19	4	22	00:00:08	00:00:59	00:01:52	0	0	
Total	134	0	0	0	14	120	118	96	19	109						
Tempo de Espera	TE <= 10	10 < TE <= 20	20 < TE <= 30	30 < TE <= 60	60 < TE <= 120	120 < TE <= 180	180 < TE <= 300	300 < TE	Total	Legenda:						
Chamadas Atendidas	98	13	2	4	2	0	0	0	120	NS: Nível de Serviço						
Chamadas Abandonadas	3	0	2	5	3	0	1	0	14	IAB: Índice de Abandono						

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > METAS > META DIÁRIA

Dispositivo: Data Inicial Data Final Tempo Grid Tempo Dia Consultar

Suporte-Nível1 01/03/2016 06/03/2016 30 Minutos 30 Segundos Consultar

Total de Chamadas												Tempo Médio(segundos)			NS	IAB
01/03/2016 - 06/03/2016		Oferencias	Atendidas URA	Transbordo Entrada	Transbordo Saída	Abandonadas	Atendidas PA	Atendidas até 30"	Transferidas	Fila em espera	Espera	Atendimento PA	Abandono	NS	IAB	
07:30:00 às 08:00:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	2	00:00:11	00:04:47	00:00:00	100.00	0.00	
08:00:00 às 08:30:00	7	0	0	0	0	0	7	6	0	6	00:00:16	00:01:05	00:00:00	86.71	0.00	
08:30:00 às 09:00:00	10	0	0	0	0	0	10	10	0	8	00:00:09	00:01:55	00:00:00	100.00	0.00	
09:00:00 às 09:30:00	13	0	0	0	0	0	11	10	0	11	00:00:09	00:01:04	00:00:13	76.92	16.38	
09:30:00 às 10:00:00	13	0	0	0	0	0	13	13	0	10	00:00:08	00:01:16	00:00:00	100.00	0.00	
10:00:00 às 10:30:00	9	0	0	0	3	6	6	6	1	6	00:00:06	00:01:35	00:00:48	66.67	33.33	
10:30:00 às 11:00:00	13	0	0	0	0	0	13	11	0	13	00:00:14	00:02:05	00:00:00	84.62	0.00	
11:00:00 às 11:30:00	5	0	0	0	1	4	3	0	3	00:02:30	00:03:00	00:03:21	60.00	20.00		
11:30:00 às 12:00:00	5	0	0	0	0	5	4	0	3	00:00:25	00:00:28	00:00:00	80.00	0.00		
13:30:00 às 14:00:00	5	0	0	0	0	5	5	0	5	00:00:08	00:00:31	00:00:00	100.00	0.00		
14:00:00 às 14:30:00	11	0	0	0	2	9	8	0	9	00:00:13	00:02:22	00:01:12	72.73	16.18		
14:30:00 às 15:00:00	12	0	0	0	0	12	12	0	12	00:00:06	00:01:56	00:00:00	100.00	0.00		
15:00:00 às 15:30:00	0	0	0	0	1	2	2	0	2	00:00:05	00:01:35	00:00:44	66.67	33.33		
15:30:00 às 16:00:00	6	0	0	0	0	6	6	0	5	00:00:08	00:01:16	00:00:00	100.00	0.00		
16:00:00 às 16:30:00	5	0	0	0	1	4	4	0	4	00:00:07	00:02:41	00:01:02	80.00	20.00		
16:30:00 às 17:00:00	7	0	0	0	1	6	6	0	6	00:00:07	00:01:38	00:01:38	86.71	14.29		
17:00:00 às 17:30:00	4	0	0	0	0	4	4	0	4	00:00:06	00:00:14	00:00:00	100.00	0.00		
18:00:00 às 18:30:00	3	0	0	0	3	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:12	0.00	100.00		
Media	7	0	0	0	1	7	6	0	6	00:00:14	00:01:40	00:00:54	84.33	10.45		
Total	134	0	0	0	14	120	113	1	109							
Tempo de Espera	TE <= 10	10 < TE <= 20	20 < TE <= 30	30 < TE <= 60	60 < TE <= 120	120 < TE <= 180	180 < TE <= 300	300 < TE	Total	Legenda:						
Chamadas Atendidas	98	13	2	4	2	0	0	0	120	NS: Nível de Serviço						
Chamadas Abandonadas	3	0	2	5	3	0	1	0	14	IAB: Índice de Abandono						

Dispositivo: Anol(aaaa)
 Suporte-Nivel1 2016 Consultar

Chamadas Recebidas		Chamadas Recebidas		Chamadas Recebidas		Chamadas Recebidas		Chamadas Recebidas		Chamadas Recebidas		Chamadas Recebidas	
Mês	CA ≤ 30"	CA > 30"	AB ≤ 30"	AB > 30"	CO	COF	INS	IAB	ICO	TMA	AT		
01	717	22	20	28	0	787	91.11	3.65	0	00:02:02	3		
02	626	36	16	26	0	704	88.92	3.78	0	00:02:00	5		
03	113	7	5	9	0	134	84.33	6.98	0	00:01:40	4		
Total	1456	65	41	63	0	1625	INS	IAB	ICO				

[CO - Oferecidas] [COF - Oferecidas na Fila] [INS - Índice de Nivel de Serviço] [IAB - Índice de Abandono] [ICO - Índice de Chamadas Oferecidas]

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > METAS > METRICAS DIA DA SEMANA

Dispositivo: Data In: Data Fm: Dia da Semana: Tempo Grid: Tempo Sla:
 Suporte-Nivel1 01/03/2016 06/03/2016 Terça-feira 30 Minutos 30 Segundos Consultar

Terça-feira	Total de Chamadas										Tempo Médio(segundos)				NS	IAB
	Oferecidas	Atendidas URA	Transbordo Entrada	Transbordo Saída	Abandonadas	Atendidas PA	Atendidas até 30"	Transferidas	Fila em espera	Espera	Atendimento PA	Abandono	NS	IAB		
07:30:00 às 08:30:00	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	00:00:15	00:10:30	00:00:00	100.00	0.00	
08:30:00 às 09:30:00	2	0	0	0	0	2	2	2	0	2	00:00:04	00:01:56	00:00:00	100.00	0.00	
09:30:00 às 10:30:00	2	0	0	0	0	2	2	2	0	2	00:00:00	00:03:29	00:00:00	100.00	0.00	
10:30:00 às 11:00:00	3	0	0	0	1	2	2	2	0	2	00:00:04	00:03:26	00:00:04	86.87	33.33	
11:00:00 às 12:00:00	4	0	0	0	0	4	4	4	0	3	00:00:10	00:01:21	00:00:00	100.00	0.00	
12:00:00 às 13:00:00	2	0	0	0	1	1	1	1	0	1	00:00:04	00:08:58	00:00:41	50.00	50.00	
13:00:00 às 14:00:00	3	0	0	0	0	3	3	3	0	3	00:00:04	00:08:03	00:00:00	100.00	0.00	
14:00:00 às 15:00:00	2	0	0	0	0	2	2	2	0	1	00:00:09	00:00:06	00:00:00	100.00	0.00	
15:00:00 às 16:00:00	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	00:00:04	00:01:28	00:00:00	100.00	0.00	
16:00:00 às 17:00:00	2	0	0	0	0	2	2	2	0	2	00:00:27	00:02:00	00:00:00	50.00	0.00	
17:00:00 às 18:00:00	2	0	0	0	0	2	2	2	0	2	00:00:05	00:01:08	00:00:00	100.00	0.00	
18:00:00 às 19:00:00	4	0	0	0	0	4	4	4	0	4	00:00:08	00:00:59	00:00:00	100.00	0.00	
19:00:00 às 20:00:00	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:01:02	0.00	100.00	
Media	2	0	0	0	0	2	2	2	0	2	00:00:09	00:02:44	00:00:36	86.21	10.34	
Total	29	0	0	0	3	26	25	0	22							

Tempo de Espera	TE <= 10	10 < TE <= 20	20 < TE <= 30	30 < TE <= 60	60 < TE <= 120	120 < TE <= 180	180 < TE <= 300	300 < TE	Total	Legenda:
Chamadas Atendidas	83	11	2	3	2	0	1	102	1	NS: Nivel de Serviço
Chamadas Abandonadas	3	0	2	5	3	0	1	0	14	IAB: Índice de Abandono

4.6- Originadas Agente

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > ORIGINADAS AGENTE

Dispositivo(Fila) Data Inicial Data Final Agente
 Suporte-Nivel1 01/03/2016 06/03/2016 Rafael Simonelli Todos Atendidas Não Atendidas Consultar

Chamadas Originadas por Agente					
Data	Hora	Destino	TMO	Agente	Status
03/03/2016	16:57	90993984	00:00:00	rafael.sousa	Não Atendida
04/03/2016	16:31	8635661848	00:00:47	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	16:31	8635661848	00:00:00	rafael.sousa	Não Atendida
04/03/2016	14:27	1068255	00:00:59	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	14:26	1068255	00:00:00	rafael.sousa	Não Atendida
04/03/2016	14:26	1068255	00:00:00	rafael.sousa	Não Atendida
04/03/2016	11:23	1068255	00:00:48	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	10:22	3733319300	00:02:27	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	10:04	6333115050	00:06:05	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	10:02	93105380	00:01:08	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	09:38	36248325	00:02:14	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	09:35	36248325	00:00:00	rafael.sousa	Não Atendida
04/03/2016	09:33	36248325	00:00:58	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	09:27	36248325	00:02:50	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	09:25	36248325	00:00:26	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	09:24	36248325	00:00:16	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	08:15	8283	00:00:32	rafael.sousa	Atendida
05/03/2016	09:49	36248325	00:00:11	rafael.sousa	Atendida

Totais	
Atendidas:	13
Não Atendidas:	5
Gerat:	18

4.7- Rechamadas

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > RECHAMADAS

Dispositivo(Fila) Data Inicial Data Final Origem
 Suporte-Nivel1 01/03/2016 01/03/2016 Consultar

Origem	Quantidade	TMA	Tempo
1307	2	00:01:10	00:02:20
2001	1	00:09:52	00:09:52
2008	1	00:10:30	00:10:30
204	3	00:02:10	00:06:30
4732070684	2	00:00:07	00:00:13
5511	1	00:00:10	00:00:10
6230857732	1	00:01:54	00:01:54
6521210873	4	00:03:10	00:12:40
6521210888	1	00:04:16	00:04:16
6530272781	1	00:01:26	00:01:26
6530558007	1	00:04:03	00:04:03
6532241752	1	00:08:58	00:08:58
6533187980	1	00:02:07	00:02:07
6539273500	1	00:02:07	00:02:07
6592231975	1	00:02:51	00:02:51
8286	36	00:02:01	01:12:35
8514	1	00:00:41	00:00:41
NI*	3	00:00:07	00:00:22

4.8- Detalhamento de Pausas

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > DETALHAMENTO DE PAUSA

Dispositivo Data Inicial Data Final Agente
 Suporte-Nivel1 01/03/2016 01/03/2016 Todos Consultar

Dac	Agente	Ramal	Início	Fim	Duração	Motivo	Produtiva	Obs
Suporte-Nivel1	alan.santos1013	8286	01/03/2016 16:11:36	01/03/2016 16:16:57	00:05:21	ausente	Não	-
Suporte-Nivel1	alan.santos1013	8286	01/03/2016 07:34:56	01/03/2016 07:35:01	00:00:05	login	Não	-
Suporte-Nivel1	alan.santos1013	8286	01/03/2016 12:02:28	01/03/2016 13:16:14	01:13:46	almoço	Não	-
Suporte-Nivel1	alan.santos1013	8286	01/03/2016 13:19:12	01/03/2016 13:19:17	00:00:05	login	Não	-
Suporte-Nivel1	alan.santos1013	8286	01/03/2016 08:25:56	01/03/2016 08:41:10	00:15:14	login	Não	-
					Duração Total	01:34:31	Quantidade	5

Dac	Agente	Motivo	Duração	Produtiva
Suporte-Nivel1	alan.santos1013	login	00:15:24	Não
Suporte-Nivel1	alan.santos1013	almoço	01:13:46	Não
Suporte-Nivel1	alan.santos1013	ausente	00:05:21	Não
Duração Total			01:34:31	

4.9- Recebidas Agente

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > RECEBIDAS AGENTE

Dispositivo(Fila) Data Inicial Data Final Agente
 Suporte-Nível1 01/03/2016 01/03/2016 Todos Consultar

Chamadas Recebidas por Agente					
Data	Hora	Origem	TMA	Agente	Status
01/03/2016	07:34	2008	00:10:53	alan.santos	Atendida
01/03/2016	08:57		00:00:19	alan.santos	Atendida
01/03/2016	08:59	6521210873	00:07:02	alan.santos	Atendida
01/03/2016	09:17	6521210873	00:03:40	alan.santos	Atendida
01/03/2016	09:23	204	00:03:36	alan.santos	Atendida
01/03/2016	09:41	204	00:02:07	alan.santos	Atendida
01/03/2016	09:50	6521210873	00:00:23	alan.santos	Atendida
01/03/2016	09:52	6521210873	00:02:35	alan.santos	Atendida
01/03/2016	09:59	204	00:01:25	alan.santos	Atendida
01/03/2016	10:07	6532241752	00:09:10	alan.santos	Atendida
01/03/2016	10:32	6530558007	00:04:15	alan.santos	Atendida
01/03/2016	10:37	6521210888	00:04:27	alan.santos	Atendida
01/03/2016	10:59	2001	00:10:04	alan.santos	Atendida
01/03/2016	11:30	4732070884	00:00:22	alan.santos	Atendida
01/03/2016	11:55	4732070884	00:00:16	alan.santos	Atendida
01/03/2016	13:52	6530272781	00:01:38	alan.santos	Atendida
01/03/2016	14:13	6533187980	00:02:20	alan.santos	Atendida
01/03/2016	14:14	6230857732	00:02:51	alan.santos	Atendida
01/03/2016	14:38	1307	00:01:37	alan.santos	Atendida
01/03/2016	14:46	8514	00:00:55	alan.santos	Atendida
01/03/2016	15:41	1307	00:00:54	alan.santos	Atendida
01/03/2016	15:45	5511	00:00:29	alan.santos	Atendida
01/03/2016	15:49		00:00:20	alan.santos	Atendida
01/03/2016	15:56	6592231975	00:03:03	alan.santos	Atendida
TMO		00:03:07			
Totais					
Atendidas:	24				
Não Atendidas:	0				
Gerar:	24				

4.10- Produção Agente

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > PRODUÇÃO AGENTE

Dispositivo Data Inicial Data Final Agente
 Suporte-Nível1 01/03/2016 06/03/2016 Todos Consultar

Operação	Login	Pausa	Receptivo			Ativo			Total						
			Início	Término	Duração	Nº	Tempo	CA	TMA	Ocupação	CO	TMO	Ocupação	Livre	Pausa
alan.santos	01/03/2016 07:34:56	01/03/2016 17:59:48	09:54:13	5	01:34:31	24	00:02:52	11,58%	82	00:01:10	12,21%	80,30%	15,91%	0,00%	23,79%
alan.santos	02/03/2016 07:33:21	02/03/2016 18:00:20	10:26:52	8	01:40:14	26	00:02:45	11,41%	63	00:01:26	14,34%	58,26%	15,99%	0,00%	25,75%
alan.santos	03/03/2016 07:26:52	03/03/2016 18:01:08	08:48:53	7	00:01:02	14	00:01:15	4,27%	82	00:00:58	19,47%	76,01%	0,25%	0,00%	23,74%
rafael.sousa	03/03/2016 08:10:59	03/03/2016 17:33:37	09:17:55	4	01:25:05	29	00:01:00	5,23%	1	00:00:00	0,00%	79,52%	15,25%	0,00%	5,23%
alan.santos	04/03/2016 07:33:02	04/03/2016 18:06:07	10:33:05	3	03:27:38	0	0	0,00%	83	00:00:52	11,29%	55,91%	13,77%	19,03%	11,29%
rafael.sousa	04/03/2016 07:34:34	04/03/2016 17:32:06	09:57:32	3	01:35:33	20	00:01:08	3,77%	18	00:01:13	3,26%	76,98%	15,99%	0,00%	7,03%
alan.santos	05/03/2016 07:32:19	05/03/2016 11:45:07	04:12:48	1	00:00:02	1	00:00:38	0,25%	15	00:01:31	9,02%	90,72%	0,01%	0,00%	9,27%
mozart	05/03/2016 11:51:48	05/03/2016 12:33:34	00:41:48	1	00:00:02	2	00:00:42	3,31%	0	0	0,00%	96,61%	0,08%	0,00%	3,31%
rafael.sousa	05/03/2016 07:28:33	05/03/2016 11:38:53	04:10:20	1	00:00:02	2	00:01:21	1,08%	1	00:00:11	0,07%	98,83%	0,01%	0,00%	1,15%
Total			07:20:23	33	09:44:09	118	00:01:49	5,40%	323	00:01:06	8,98%	70,87%	11,70%	3,04%	14,39%

Legenda:
 CA: Chamada Atendida
 TMA: Tempo Médio de Atendimento
 CO: Chamada Originada
 TMO: Tempo Médio de Ocupação
 PP: Pausa Produtiva
 Duração: Tempo total que o agente ficou logado

5. Relatórios PABX

5.1- Totalizador de Chamadas Saintes/Ramal

Menu: RELATÓRIO > PBX > CHAMADAS SAINTES > TOTALIZADOR CHAMADAS SAINTES/RAMAL.

Dispositivo Data Inicial Data Final Duração
 LOCAL 01/03/2016 06/03/2016 Todos maior que(>0) Igual(=0) Consultar

Operação			
Ramal	Data	Qtde	Duração
8283	01/03/2016	17	00:38:41
8283	02/03/2016	14	00:15:19
8283	03/03/2016	4	00:02:35
8283	04/03/2016	5	00:03:30
8284	05/03/2016	16	00:17:03
8285	06/03/2016	7	00:00:50
8286	03/03/2016	9	00:03:28
8287	01/03/2016	5	00:09:40
8288	02/03/2016	13	00:04:10
8288	03/03/2016	8	00:02:54
8288	04/03/2016	1	00:02:34
8288	05/03/2016	2	00:00:10
8290	05/03/2016	5	00:08:40
8293	01/03/2016	2	00:00:00
8293	05/03/2016	4	00:00:24
Total chamadas: 15		Totais	112 01:49:58

5.2- Chamadas Saintes/Tipo de Ligação

Menu: RELATÓRIO > PBX > CHAMADAS SAINTES > CHAMADAS SAINTES/TIPO DE LIGAÇÃO

Dispositivo Data Inicial Data Final Duração
 LOCAL 01/03/2016 06/03/2016 Todos maior que(>0) Igual(=0) Consultar

Operação		
Tipo	Quantidade	Duração01
Interna	2	00:00:06
Gratuita	4	00:06:52
Interurbano Fixo	5	00:18:13
Local Móvel	28	00:04:52
Local Fixo	80	01:21:02
Total	119	01:51:05

5.3- Chamadas Saintes/Mais Discados

Menu: RELATÓRIO > PBX > CHAMADAS SAINTES > CHAMADAS SAINTES/MAIS DISCADOS

Dispositivo: LOCAL | Data Inicial: 01/03/2016 | Data Final: 01/03/2016 | Duração: Todos | Consultar

Ramal	Operação	Quantidade	Duração
06536168280		2	00:00:00
36131610		2	00:00:00
33149000		1	00:00:09
36175222		2	00:01:22
36323100		1	00:01:32
36149900		2	00:01:48
33137800		1	00:02:48
9131102000		2	00:04:14
08006462544		4	00:06:52
1151863411		1	00:07:06
36485723		4	00:08:36
33187900		2	00:13:54
Total		24	00:48:21

5.4- Totalizador Tipo de Ligação/Usuário

Menu: RELATÓRIO > PBX > CHAMADAS SAINTES > TOTALIZADOR TIPO DE LIGAÇÃO/USUARIO.

Dispositivo: LOCAL | Data Inicial: 01/03/2016 | Data Final: 06/03/2016 | Conta: 3333 | Usuário: | Duração: Todos | Consultar

Operação	Conta	Usuário	Qtde	Duração
Interurbano Móvel	3333	jaider	1	00:00:08
Local Fixo	3333	jaider	3	00:00:50
Local Móvel	3333	jaider	20	00:13:12
Total			24	00:14:10

5.5- Totalizador Centro de Custo

Menu: RELATÓRIO > PBX > CHAMADAS SAINTES > TOTALIZADOR/CENTRO CUSTO

Dispositivo: LOCAL | Data Inicial: 01/03/2016 | Data Final: 06/03/2016 | Empresa: CIOSP | Depto: | Consultar | Detalhado

Operação	Quantidade	Duração	Média
ADMINISTRATIVO	28	00:21:49	00:00:47
AUX. GER. TÉCNICA	2	00:00:21	00:00:11
CHEFE DE OPERAÇÕES BM	11	00:01:38	00:00:09
CHEFE DE OPERAÇÕES PM	1	00:00:00	00:00:00
DESPACHADOR BM	21	00:30:04	00:01:28
DESPACHADOR PM	411	08:05:17	00:00:53
GERENTE TÉCNICO	2	00:00:00	00:00:00
GMVG	158	03:05:53	00:01:11
MONITORADOR	64	00:40:32	00:00:38
RÁDIO OPERADOR	37	00:30:58	00:00:50
SAIOP	16	00:14:03	00:00:53
SETOR TÉCNICO	7	00:00:14	00:00:02
SMTU	16	00:15:34	00:00:58
SUPERVISOR (VEM)	60	01:00:34	00:01:01
Total			12:46:55

6. Relatórios Tarifador

6.1- Tarifação Ramal

Menu: RELATÓRIO > TARIFAÇÃO > TARIFAÇÃO/RAMAL

Empresa: Todos | Departamento: Todos | Data Inicial: 06/03/2016 | Data Final: 06/03/2016 | Ramal: 6926 | Consultar

Empresa	Depto	Operadora	Tipo	Ramal	Conta	Destino	Data	Duração	Valor
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	93258747	06/03/2016 10:33:59	00:00:00	0,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	92274827	06/03/2016 10:37:37	00:01:25	2,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	92624039	06/03/2016 11:02:03	00:01:47	2,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	93258747	06/03/2016 11:07:02	00:00:13	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	93258747	06/03/2016 11:08:14	00:00:55	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	93258747	06/03/2016 11:09:12	00:00:23	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	93258747	06/03/2016 11:10:50	00:00:41	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	93258747	06/03/2016 11:11:43	00:00:02	0,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	93258747	06/03/2016 11:12:48	00:00:49	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	93258747	06/03/2016 11:13:50	00:00:00	0,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	92715540	06/03/2016 12:10:32	00:00:02	0,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	92715540	06/03/2016 12:11:31	00:00:31	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1035	92093301	06/03/2016 14:15:15	00:00:46	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1035	92030988	06/03/2016 14:16:51	00:00:12	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1035	92030988	06/03/2016 14:33:58	00:00:06	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	84177101	06/03/2016 14:39:17	00:00:13	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	84177101	06/03/2016 14:40:52	00:00:48	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	92141305	06/03/2016 17:00:20	00:02:39	3,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	93157058	06/03/2016 17:15:51	00:00:28	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	92722850	06/03/2016 17:35:33	00:00:04	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	92722850	06/03/2016 17:36:42	00:00:01	0,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	92647085	06/03/2016 18:15:58	00:01:21	2,00
Chamadas: 22						Total		00:13:26	22,00
Agrupado Empresa/Departamento									
Empresa	Depto							Duração	Valor
NI	NI							00:14:49	24,00
Total Empresa: [NI]								00:14:49	24,00

[# - Tarifa Zero] [** - Franquia] [* - Franquia Parcial]

6.2- Tarifação Conta

Menu: RELATÓRIO > TARIFAÇÃO > TARIFAÇÃO/CONTA

Empresa: Todos | Departamento: Todos | Data Inicial: 06/03/2016 | Data Final: 06/03/2016 | Conta: 1125 | Consultar

Tarifação por Conta											
Empresa	Depto	Operadora	Tipo	Ramal	Conta	Usuário	Destino	Data	Duração	Valor	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	93258747	06/03/2016 10:33:59	00:00:00	0,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	92274927	06/03/2016 10:37:37	00:01:25	2,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	92624039	06/03/2016 11:02:03	00:01:47	2,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	93258747	06/03/2016 11:07:02	00:00:13	1,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	93258747	06/03/2016 11:08:14	00:00:55	1,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	93258747	06/03/2016 11:09:12	00:00:23	1,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	93258747	06/03/2016 11:10:50	00:00:41	1,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	93258747	06/03/2016 11:11:43	00:00:02	0,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	93258747	06/03/2016 11:12:48	00:00:49	1,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	93258747	06/03/2016 11:13:50	00:00:00	0,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	92715540	06/03/2016 12:10:32	00:00:02	0,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	92715540	06/03/2016 12:11:31	00:00:31	1,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6939	1125	F. Santos	92647085	06/03/2016 14:17:12	00:01:55	2,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6939	1125	F. Santos	92006098	06/03/2016 14:35:17	00:00:55	1,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	84177101	06/03/2016 14:39:17	00:00:13	1,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	84177101	06/03/2016 14:40:52	00:00:48	1,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	92141305	06/03/2016 17:00:20	00:02:39	3,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	93157058	06/03/2016 17:15:51	00:00:28	1,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	92722850	06/03/2016 17:35:33	00:00:04	1,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	92722850	06/03/2016 17:36:42	00:00:01	0,00	
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	92647085	06/03/2016 18:15:58	00:01:21	2,00	
Chamadas: 21									Total	00:15:12	22,00

Agrupado Empresa/Departamento			
Empresa	Depto	Duração	Valor
CIOSP	DESPACHADOR PM	00:15:12	22,00
Total Empresa: [CIO SP]		00:15:12	22,00

[# - Tarifa Zero] [* - Franquia] [* - Franquia Parcial]

6.3- Monitor de Chamadas

Menu: Ferramentas > Monitor de Chamadas

- Selecione o servidor que deseja monitorar e clique em conectar.

Monitor Chamadas

Selecione o servidor

127.0.0.1 - LOCAL Conectar

- Ao conectar todas as chamadas em curso serão apresentadas para monitoramento em tempo real.

Monitor Chamadas | Servidor: 127.0.0.1 Desconectar

Origem	Destino	Hora	Duração	Status	Percurso	Canal
839816802	8388	09:02	00:00:00	OCUPADO	Normal	SIP:8388-0000702